

BOLETIM da OUVIDORIA-GERAL do MDS

AGOSTO
2025



Disque Social
Ouvidoria



Fala.BR

REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

Canal para recebimento de sugestões, denúncias, elogios, reclamações e solicitações sobre as políticas, programas e ações desenvolvidas pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



Disque Social

DISQUE SOCIAL 121

Canal para solicitação de informações e esclarecimento de dúvidas sobre as ações, programas e sistemas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.



Fala.BR

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Canal para pedidos de acesso às informações públicas relacionadas com as iniciativas, políticas e serviços do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS.

BOLETIM DA OUVIDORIA-GERAL



O Boletim da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações dos atendimentos que compõem a Ouvidoria, objetivando apresentar às Secretarias do MDS dados unificados com os principais resultados alcançados no mês anterior.

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o MDS e os(as) cidadãos(ãs) usuários(as) dos programas, políticas, serviços e ações do órgão. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo MDS.

OUVIDORIA

DADOS GERAIS

7.715

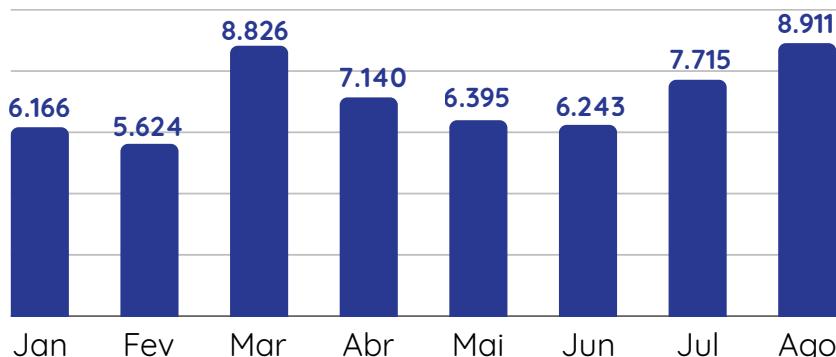
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JULHO 2025

8.911

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
AGOSTO 2025

57.020

TOTAL GERAL
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
EM 2025



↑ **15,50%***
(+1.196)
manifestações

*Aumento no número de manifestações comparado ao mês anterior.

TEMPO MÉDIO DE RETORNO

2,85

dias
JANEIRO

2,75

dias
FEVEREIRO

5,17

dias
MARÇO

9,36

dias
ABRIL

5,04

dias
MAIO

3,11

dias
JUNHO

4,38

dias
JULHO

6,35

dias
AGOSTO



* Este boletim evidencia o compromisso da Ouvidoria-Geral do MDS em ouvir os cidadãos, aprimorar os serviços públicos e atuar com transparência. Um exemplo desse empenho é que **todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal**. Em agosto, o tempo médio de resposta foi de **6,35 dias**, bem abaixo do limite de **30 dias** estabelecido pelo **artigo 16 da Lei nº 13.460/2017**.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL

TELEFONIA



4.238

47,56%

INTERNET



3.719

41,73%

WHATSAPP



676

7,59%

OUTROS/CHAT



157

1,76%

E-MAIL



35

0,39%

TELEGRAM



51

0,57%

CARTA



22

0,25%

PRESENCIAL



13

0,15%

Fonte: Fala.BR (CGU) / Painel Resolveu (CGU) e Citsmart (Base de Dados Internos do MDS).

Extração: 04/09/2025.

Obs.: Poderá haver divergência nos dados quantitativos deste relatório em comparação com outros publicados, devido à variação das manifestações.



RECLAMAÇÃO	COMUNICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
5.333	1.703	1256	588	15	16

59,8%	19,1%	14,1%	6,6%	0,2%	0,2%
-------	-------	-------	------	------	------

AQUI TAMBÉM TEM ELOGIOS



“A Senhora ***** gostaria de deixar registrada sua satisfação em relação ao atendimento da Operadora Samara Araújo da Ouvidoria. Relata ter recebido atendimento adequado, deve paciência, boa vontade, solidária e parcial, o relato foi simples, mas com todas as informações necessárias, nota 10 para o atendimento.”

12/08/2025



“Gostaria de elogiar e agradecer a equipe do Vejae, pois não estava conseguindo imprimir os boletos das parcelas de devolução, registrei a reclação e hoje tudo foi resolvido. Recebi o e-mail que podia entrar na plataforma e tentar fazer a impressão pois o problema havia sido resolvido. E, de fato, consegui imprimir e efetuar o pagamento da minha primeira parcela do valor que foi dividido em 48x. A todos o meu muito obrigado.”

19/08/2025



“A Senhora ***** gostaria de deixar registrada sua satisfação em relação aos atendimentos do MDS. Relata ter recebido um excelente e cordial atendimento. Declara que o seu benefício do Programa Bolsa Família estava cancelado por fim de restrição específica. E ao entrar em contato com o Disque Social 121, foi orientada a procurar o Crás. Ao comparecer ao setor responsável, os atendentes se negaram a fazer a reversão, informando que não podiam fazer nada. Ressalta que abriu um registro de reclamação aqui nesta ouvidoria, NUP *****, e sua situação foi resolvida. Diante disto, deixa seu agradecimento a toda a equipe da ouvidoria até a área técnica.”

19/08/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



RECLAMAÇÃO

1º CADASTRO ÚNICO

Dificuldade de receber a visita domiciliar
(437 reclamações)



DENÚNCIA

1º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Não atende aos Critérios -
Omissão de Informações
(376 denúncias)



SOLICITAÇÃO

1º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Erro na Geração de
Boleto (133 solicitações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Situação do Benefício -
Habilitado
(358 reclamações)

2º PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Uso Indevido do Benefício
(38 denúncias)

2º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Cidadão Inadimplente
no Sistema (95 solicitações)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

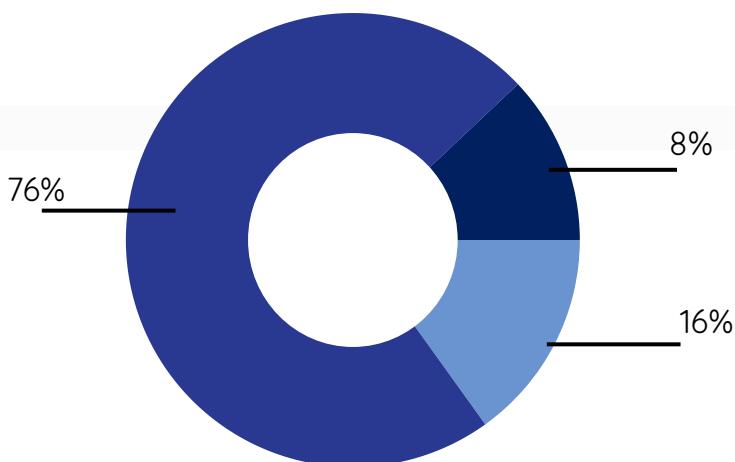
Devolução
(15 denúncias)

3º AUXÍLIO EMERGENCIAL

VEJAE - Erro no Parcelamento
(77 solicitações)



MANIFESTAÇÕES TRAMITANDO NAS ÁREAS TÉCNICAS



- Em Análise - Área Técnica
- Em Tratamento - Ouvidoria
- Pendentes de Triagem

MANIFESTAÇÕES PENDENTES

Situação	Total
Em Análise - Área Técnica	307
Em Tratamento - Ouvidoria	1.483
Pendentes de Triagem	150
TOTAL GERAL	1.940

ÁREA TÉCNICA	TOTAL
DARE	177
SENARC	68
SAGICAD	21
SNAS	19
SESAN	12
Outros	10
TOTAL GERAL	307

PEDIDOS DE RESPOSTA POR CARTA

 **40**

Total de pedidos de retorno através de cartas em **agosto**.

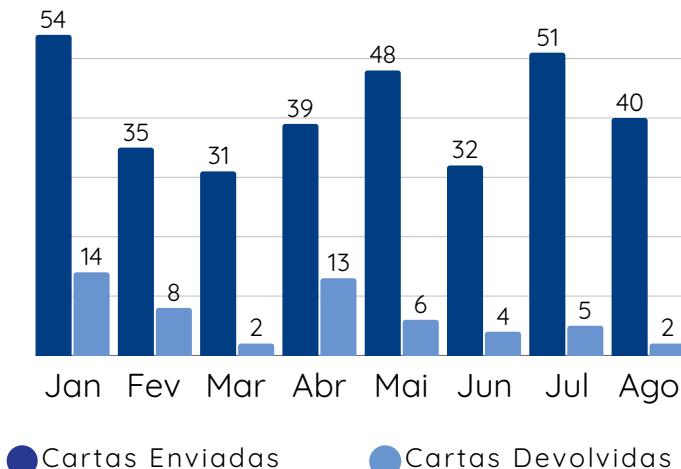
330

**TOTAL GERAL
PEDIOS DE RETORNO**

0,58%*

Percentual de Pedidos Através de Carta

*Percentual representa o valor equivalente em comparação a todos pedidos de retorno recepcionados na Ouvidoria em 2025.



PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO EM 2025

Objeto Aguardando Retirada no Endereço Indicado	30%
Cidadão Desconhecido no Local	19%
Ausente - Carteiro Não Atendido	22%
Endereço Inexistente	11%

Observação: Os gráficos acima mostram uma discrepância nos últimos meses devido à possibilidade de que algumas cartas enviadas pelo MDS aos cidadãos **ainda possam ser devolvidas**. Isso pode justificar a recente queda observada nos dados.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

O que o Disque Social 121 faz?

Consolidado como um serviço de utilidade pública, o Disque Social é responsável, prioritariamente, pela disseminação de informações qualificadas à população, beneficiária ou não de Programas Sociais, promovendo o esclarecimento de dúvidas dos cidadãos e gestores sobre as políticas, programas, ações e serviços estruturantes desenvolvidos pelo MDS.

A Central de Relacionamento oferece, atualmente, atendimento de forma receptiva e ativa, por múltiplos canais (telefonia, e-mail, chat, Telegram, WhatsApp e presencial), com o objetivo de ampliar e **democratizar** o acesso da população ao Governo, sempre com olhar inclusivo e de acessibilidade.

O QUE É UM ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO?

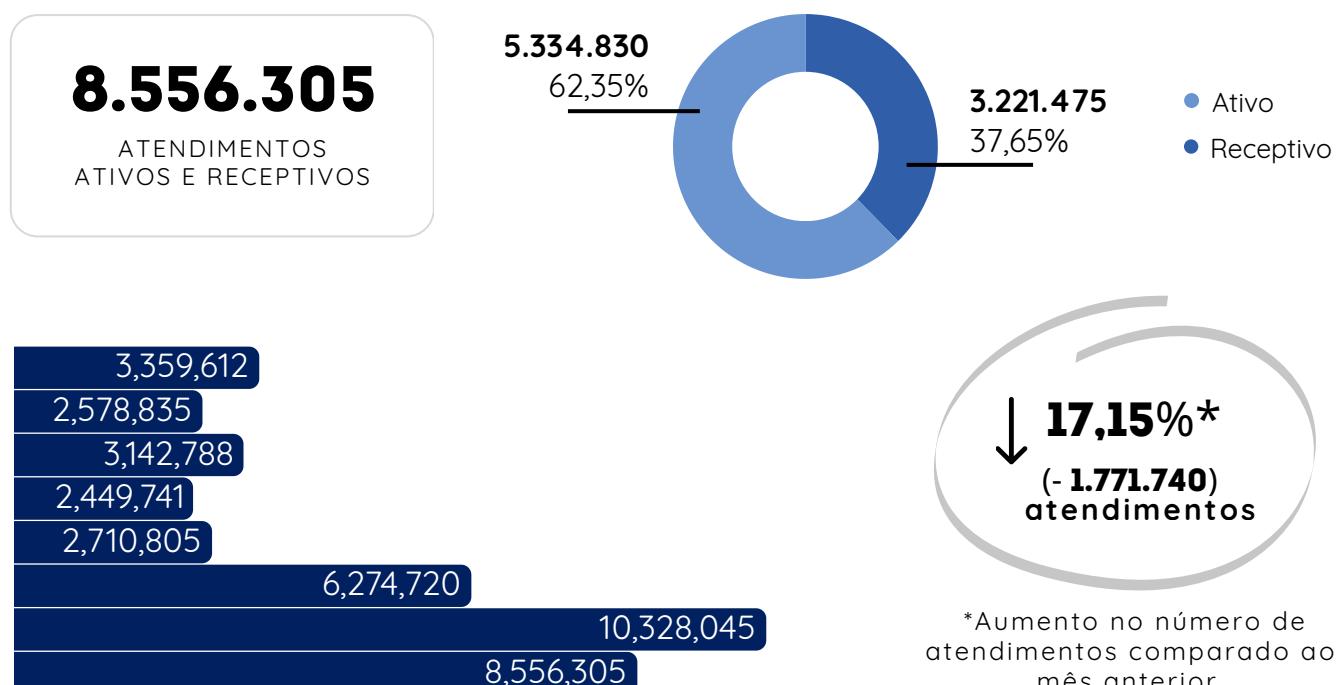


Receptivo Eletrônico: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações de forma automatizada, por meios fluxos pré-estabelecidos.

Receptivo Humano: Atendimento iniciado pelo cidadão, para acesso a informações e orientações com um atendente, por meio de consulta a base de conhecimento e sistemas do MDS.

Ativo Eletrônico: Atendimento iniciado pelo MDS para orientar e comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, de forma automatizada, além de permitir coleta de dados para subsidiar os gestores.

Ativo Humano: Atendimento iniciado pelo MDS para orientar, comunicar cidadãos e gestores sobre ações, políticas e programas do SUAS, além coletar de dados para subsidiar políticas públicas.

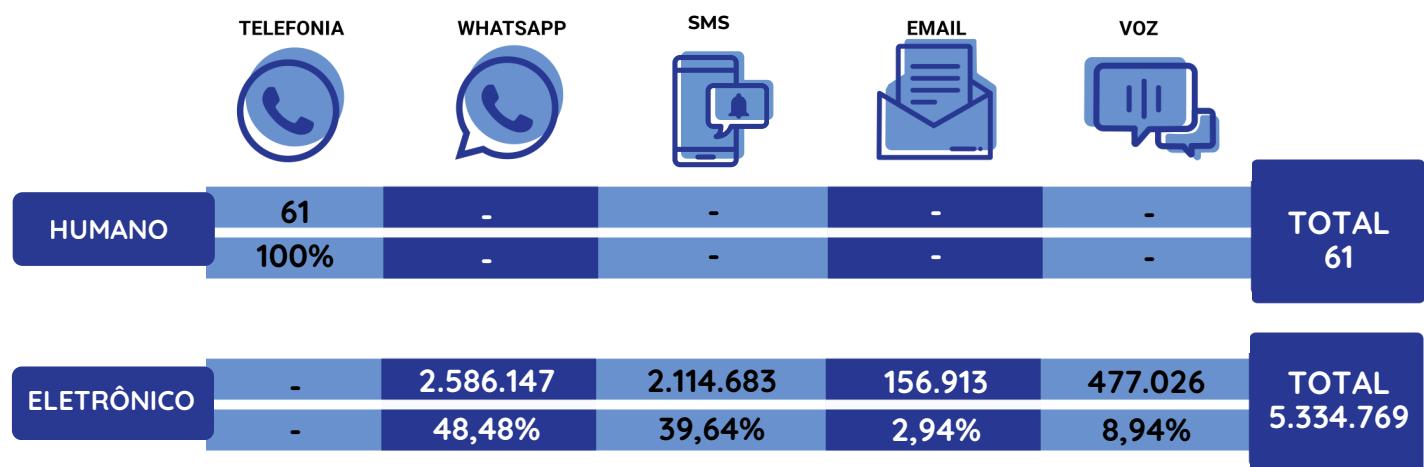


ATENDIMENTO RECEPTIVO

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
HUMANO	317.797	113.848	8.482	2.069	3411	-	TOTAL 445.607
	71,32%	25,55%	1,90%	0,46%	0,77%	-	

	TELEFONIA	WHATSAPP	TELEGRAM	CHAT	E-MAIL/ FORMULÁRIO	PRESENCIAL	
ELETRÔNICO	1.781.895	911.432	65.287	17.254	-	-	TOTAL 2.775.868
	64,20%	32,83%	2,35%	0,62%	-	-	

ATENDIMENTO ATIVO



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE DISSEMINAÇÃO



- 1º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - HABILITADO
(87.776 demandas)
- 2º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - LIBERADO
(53.667 demandas)
- 4º - SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO - CANCELADO
(43.888 demandas)
- 5º - CRITÉRIOS PARA CONCESSÃO
(32.159 demandas)
- 7º - CAMPOS OBRIGATÓRIOS DO CADASTRO NÃO PREENCHIDOS
(19.124 demandas)
- 9º - PAGAMENTO DO BENEFÍCIO
(13.772 demandas)



- 3º - REVISÃO 2025
(50.564 demandas)
- 6º - SITUAÇÃO DO CADASTRO - ATUALIZADO
(22.305 demandas)
- 8º - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
(14.899 demandas)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE SOCIAL 121



ÓTIMO/BOM
61,46%



REGULAR
14,20%



PÉSSIMO/RUIM
24,34%



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei de Acesso à Informação - LAI

O acesso à informação, garantido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), permite que qualquer cidadão solicite dados públicos, sendo que na Administração Pública Federal ocorre por meio do Fala.BR.

INDICADORES LAI



Pedidos em tramitação na data de elaboração do relatório: 41

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

20,71

dias

JANEIRO

22,01

dias

FEVEREIRO

22,49

dias

MARÇO

20,20

dias

ABRIL

18,51

dias

MAIO

17,59

dias

JUNHO

17,63

dias

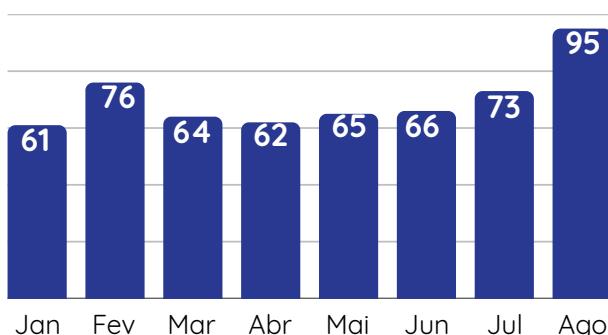
JULHO

16,90

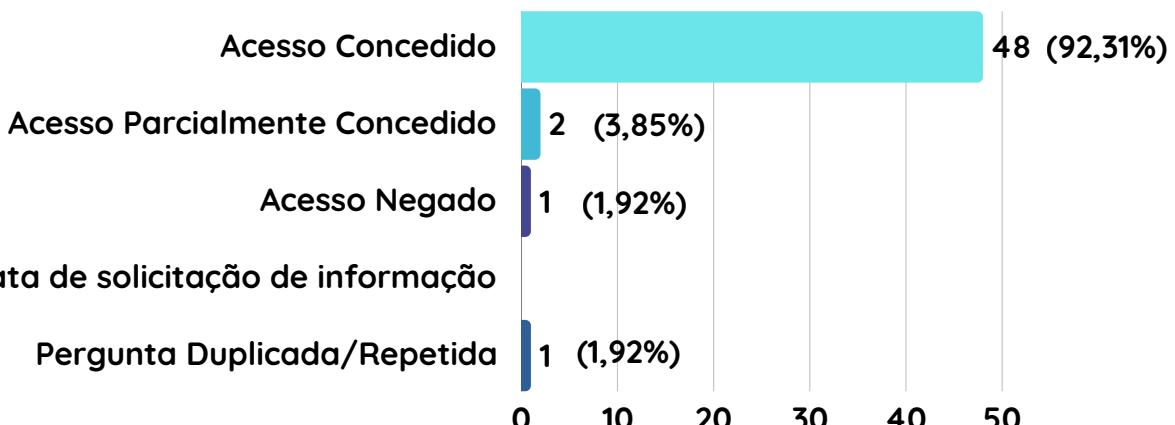
dias

AGOSTO

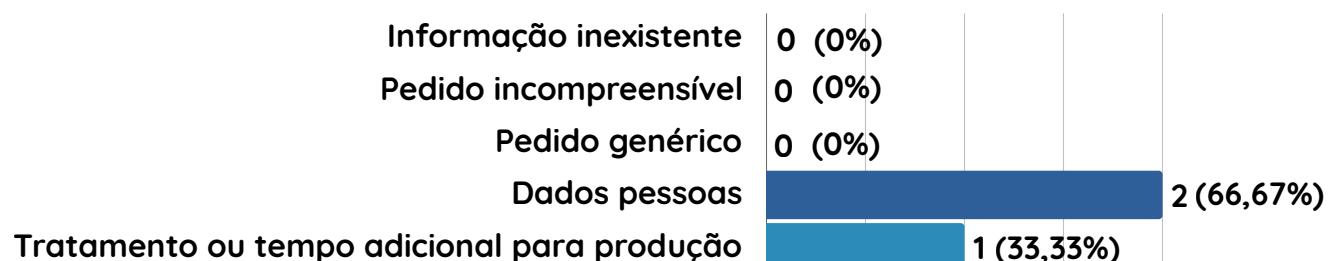
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



TIPOS DE DECISÃO



MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO





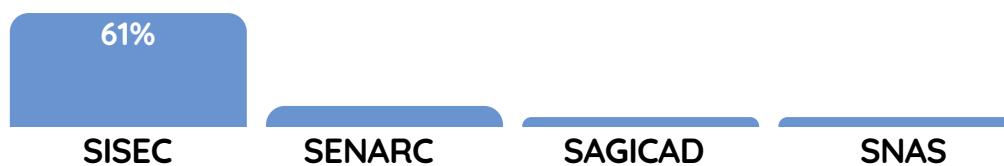
O prazo legal de resposta a um pedido de acesso à informação é de **20 dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º- ACESSO A INFORMAÇÃO (71 pedidos)	2º - PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (7 pedidos)	3º - CADASTRO ÚNICO (4 pedidos)
4º PROGRAMAS E BENEFÍCIOS SOCIAIS (2 pedidos)	5º - AGRICULTURA FAMILIAR (1 pedido)	6º - ASSISTÊNCIA SOCIAL (1 pedido)
7º ATENDIMENTO (1 pedidos)	8º - GESTÃO PÚBLICA (1 pedido)	9º - EMENDAS PARLAMENTARES (1 pedido)

ÁREAS MAIS DEMANDADAS

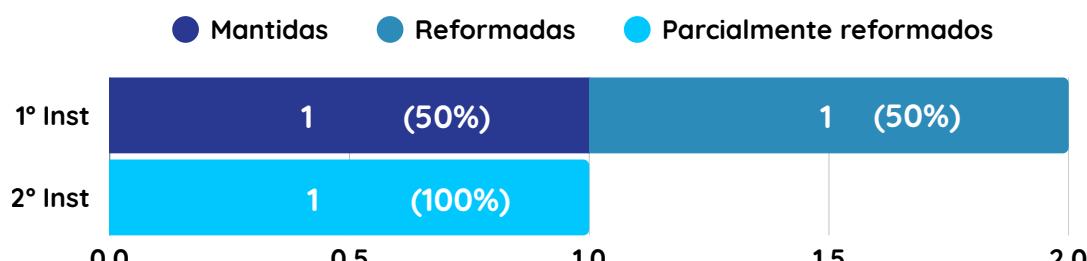


FASE RECURSAL

A DTAI recebeu 5 recursos aos 73 pedidos de acesso à informação, sendo 5 em primeira instância, o que corresponde a uma taxa de entrada recursal de 60%.

4 RECURSOS RECEBIDOS	1º Instância	2º Instância	3º Instância	4º Instância
	Chefe Hierárquico	Ministro	CGU	CMRI
	2 (50%)	1 (25%)	1 (25%)	0 (0%)

PROPORÇÃO DE DECISÕES MANTIDAS E REFORMADAS EM SEDE RECURSAL POR INSTÂNCIA





Ouvidoria-Geral
do **MDS**